

8Теорія і методика професійної освіти

Будянська В. А.

*кандидат педагогічних наук, доцент кафедри педагогіки та іноземної
філології*

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

**ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У
МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ОСВІТИ ЗАСОБАМИ
ІНТЕРНЕТ-СПІЛКУВАННЯ**

Перетворення в економічній, соціальній, культурній галузях суспільства потребують зміни в системі професійної підготовки фахівців у закладах вищої освіти.

Конкурентоспроможність майбутніх менеджерів освіти залежить від якості оволодіння ними сучасними знаннями, уміння мислити й діяти в нових ринкових умовах та сформованості їх професійної культури, серед складників якої важливе місце посідає культура ділового спілкування.

У зв'язку з цим актуалізується необхідність якісної підготовки майбутніх менеджерів освіти до професійної діяльності, яка за своєю природою є комунікативною. Спілкування дозволяє кожному майбутньому менеджеру освіти ідентифікувати себе як особистість, здатну до професійної діяльності, міжособистісного взаєморозуміння, збагачення духовного світосприйняття. Уміння спілкуватися, досягати взаєморозуміння в процесі виконання професійних функцій є основою ефективності праці в ситуаціях ділового спілкування. Професійна діяльність менеджерів освіти передбачає ефективну мовленнєву, соціокультурну взаємодію, пристосування до зміни зовнішніх і внутрішніх обставин.

Неможливо уявити якісну підготовку майбутніх менеджерів освіти до професійної діяльності без формування умінь спілкуватися в системі Інтернет.

У дослідженні Н. В. Целепідіс визначено специфіку Інтернету як нового інформаційного середовища й засобу ділового спілкування та пояснюються ті особливості, що властиві Інтернет-спілкуванню.

1. Спілкування в Інтернеті представлено як пряма комунікація і концентрована комунікація (де багато користувачів). Основна відмінність від прямої комунікації полягає в наявності віртуальних Інтернет-залів, де в реальному режимі часу спілкуються, обмінюються файлами відразу кілька людей. Люди по всьому світі можуть прямо спілкуватися між собою, при цьому вони можуть не тільки листуватися, а й переговорюватися.

2. Інтерактивність. Однією з основних особливостей Інтернету є його інтерактивність. Унаслідок розвитку інтерактивності Інтернет володіє унікальними порівняно з іншими комунікативними середовищами можливостями, що дозволяють йому містити в собі багато сфер людської діяльності. Це дозволяє досягти максимального проникнення інформації в Інтернеті, тобто кожен користувач Інтернету може не тільки публікувати свою інформацію, а й одержувати зворотний зв'язок від партнерів по спілкуванню, сперечатися, вислухувати їхні думки, обговорювати питання на форумах, у чатах, скайпі.

3. Розмаїтість і «ємність» змісту. За допомогою зручних систем пошуку і навігації Інтернет-сайти надають учасникам ділового спілкування доступ до великих інформаційних баз. Кожен учасник має можливість ознайомитися з різними матеріалами не тільки в межах своєї культури, а й одержати доступ до документів в інформаційних базах, що відносяться до іншої культури, і цездебільшого полегшує процес ділового спілкування.

4. Індекссування. Ця особливість пов'язана з розмаїтістю змісту інформації в Інтернеті. У зв'язку з тим, що Інтернет має найбільшу кількість і розмаїтість інформації, з'являється необхідність швидкого пошуку і навігації. Учасникові ділового спілкування важливо знати основні системи пошуку інформації, щоб знайти саме те, що його цікавить. Своєчасність і оперативність передачі інформації, «режим реального часу» згладжують різницю в часі і тим

самим створюють нові умови для спілкування. Саме архітектура Інтернету дозволяє стерти відстані між різними міжкультурними групами й оперативно обмінюватися діловою інформацією в реальному режимі часу, знаходячись на відстані тисяч кілометрів один від одного. Ця властивість робить Інтернет зручним і розповсюдженим засобом ділового спілкування.

5. Полімовність. Мовний бар'єр є однією із найголовніших перешкод у діловому спілкуванні. Але завдяки технічним можливостям Інтернету поступово складаються умови для подолання мовного бар'єра. Важливо, що на багатьох сприяння особистісному розвитку, комунікативній відкритості й толерантності, професійний характер, необхідність дотримання норм мережного етикету (нетікету).

Отже, Інтернет-спілкування можна визначити як складову загальної професійної культури майбутніх менеджерів освіти.

На основі аналізу наукової літератури [93;142;205]і власного досвіду роботи в системі Інтернет можна виділили основні одинадцять засобів ділового спілкування комп'ютерної мережі Інтернет: електронна пошта (E-mail) – типовий сервіс відкладеного спілкування (off-line); World Wide Web (WWW) – найбільш розвинена частина Інтернет сервіс прямого спілкування; FTP – протокол передачі файлів; Gopher, WAIS – найбільш широко розповсюджені засоби пошуку інформації в мережі Internet; Telnet – вилучений доступ; електронні дошки оголошень; мережні новини Usenet або телеконференції; списки розсилання; електронні бази даних; електронна біржа; чат.

Серед засобів Інтернет ми приділяємо більше уваги писемному діловому спілкуванню, оскільки усне Інтернет-спілкування за допомогою відеокамер і мікрофону ще не досить розповсюджене явище в закладах вищої освіти. Зовнішні дані не можуть служити об'єктом «оцінювання» майбутнього фахівця при Інтернет-спілкуванні. Щодо грамотності писемної мови, наявності або відсутності орфографічних та інших помилок, стилю висловлювання можна судити про рівень ділового спілкування студента. У письмовому Інтернет-спілкуванні не стільки важливі паралінгвістичні параметри мови (висота, тембр

голосу, інтонація тощо), скільки знання зі стилістики ділового спілкування (доступно і чітко в писемній формі сформулювати і викласти власну думку; правильно оформлювати стандартні зразки ділових паперів тощо) [198].

Що стосується складання ділових повідомлень, Інтернет-спілкування сприяє їх розвитку, оскільки кожному співрозмовнику важливо, щоб інший співрозмовник правильно його зрозумів. Це потрібно не тільки для економії часу, але також для дотримання правил етикету мережі Інтернет, щоб зайвий раз її не завантажувати й не заважати іншим співрозмовникам.

Висновок щодо підвищення значущості ділового спілкування в комп'ютерних мережах пояснюється явищами соціального і психологічного характеру. Соціальний характер проявляється в ситуаціях, коли відчувається дефіцит ділового спілкування, як відмічають фахівці, обумовлений зростанням психологічної роз'єднаності партнерів в урбаністичному і технічно орієнтованому середовищі. В Україні ця проблема збільшується різким економічним і політичним розшаруванням, поляризацією суспільства, розривом зв'язків між регіонами. Психологічним наслідком цих процесів є почуття ділової роз'єднаності, самотності, особистісної психологічної ізоляції.

Привабливість ділового спілкування в комп'ютерних мережах як засобу подолання дефіциту ділового спілкування пояснюється і причинами психологічного характеру. У спілкуванні в комп'ютерних мережах відсутня попередня категоризація й оцінка співрозмовника за зовнішніми ознаками і даними; це знімає психологічну проблему, яка пов'язана з труднощами швидкого формулювання власних думок у ході прямого, безпосереднього ділового спілкування між співрозмовниками; завжди є можливість прямого звертання; нівелюються зовнішні, соціальні, статеві, вікові, економічні, майнові, географічні характеристики співрозмовника. Психологічна гнучкість ділового спілкування збільшується. Причиною цього є можливість збереження «психологічної анонімності», тобто особистісної захищеності від зовнішнього контролю внаслідок суб'єктивного регулювання і довільності комп'ютерного спілкування [9, с.14 – 20].

Отже, ділове спілкування засобами комп'ютерних технологій сприяє формуванню культури ділового спілкування студентів. Характерними для цього засобу спілкування є: сталість і висока інтенсивність спілкування; зближення інтересів співрозмовників, взаємна інформаційна продуктивність спілкування, велика активність співрозмовників; висока поінформованість у певних питаннях з теми ділового спілкування, взаємне перетинання намірів спілкування.

Список використаних джерел

1. Арестова О. Н. Коммуникация в компьютерных сетях: психологические детерминанты и последствия / О. Н. Арестова, Л. Н. Бабанин // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. – 1996. – № 4. – С. 14 – 20.
2. Горностаев Ю. М. Международная компьютерная сеть Интернет (технологии электронных коммуникаций) / Ю. М. Горностаев. – Москва, 1993. – 88 с.
3. Кент П. Internet. Компьютерный мир XXI века / П. Кент. – Москва: ЮНИТИ, 1996. – 368 с.
4. Моргунов Е. Б. Человеческие факторы в компьютерных системах / Е. Б. Моргунов. — Москва: Тривола, 1994. – 272 с.
5. Нольден М. Ваш первый выход в Internet / М. Нольден. – СПб. : Икс, 1996. – 240 с.